

CARTA DEI

SERVIZI

SERENA

Società Cooperativa

Sociale Onlus



INDICE

PREFAZIONE.....	3
PRESENTAZIONE.....	4
MISSION E FUNZIONE SOCIALE DELLA COOPERATIVA.....	5
L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DELL'UTENZA.....	7
LA POLITICA PER LA QUALITA'	8
ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE.....	8
TUTELA DELLA PRIVACY	8
CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO.....	9
SERVIZI EROGATI.....	9
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE IN RELAZIONE ALL'ACCREDITAMENTO DEL SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE.....	11
AREA MINORI	11
<i>S.E.D. SERVIZIO EDUCATIVA DOMICILIARE.....</i>	<i>11</i>
<i>SOSTEGNO FAMILIARE.....</i>	<i>12</i>
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI AI MINORI.....	12
<i>Selezione e reclutamento del personale</i>	<i>13</i>
<i>Coordinamento tecnico, metodologico, organizzativo.....</i>	<i>13</i>
COSTO ORARIO DEL SERVIZIO.....	16
ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	16
CONTROLLO DI QUALITÀ	17
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	18
STRUMENTI DI VALUTAZIONE.....	18
MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	18
SEDE E RINTRACCIABILITA'	19
DOVE SIAMO... ..	19

PREFAZIONE

Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale Serena ha scelto di svolgere la sua “mission” garantendo un alto livello di qualità negli interventi, interfacciandosi costantemente con la realtà che la circonda.

A tale scopo è stata costituita una proficua rete di comunicazione che permette il dialogo con tutti gli interlocutori del servizio svolto. Questo primo passo consente di fornire risposte efficaci ed efficienti alle richieste e garantisce accoglienza, serenità e professionalità ai fruitori dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è quindi il valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra la Cooperativa Serena, i cittadini e i committenti dei servizi, attraverso una dettagliata descrizione degli stessi e dei progetti messi a disposizione del territorio.

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Cooperativa Serena si impegna nei confronti della propria utenza riguardo i servizi, le modalità di erogazione e gli standard di qualità informandola anche sulle modalità di tutela previste. È il principale strumento di divulgazione, che permette di far conoscere i servizi e i progetti realizzati, le modalità di accesso e di intervento nei diversi ambiti.

La Carta dei Servizi non è solo una semplice fotografia della realtà di Serena, ma attraverso la sua stesura, si propone di evidenziare la volontà e l'impegno nel porre al centro delle attività la persona, i suoi bisogni e la sua dignità. Con il passare del tempo si è spostato il punto di partenza della Cooperativa Serena: se inizialmente erano i servizi offerti, oggi il punto focale di Serena è l'utente che si interfaccia con noi, le sue esigenze e le sue richieste. I servizi esistenti prendono forma in base alle richieste accolte e specificatamente personalizzati tramite l'attivazione di professionisti nel settore.

La Carta dei Servizi è quindi un legame fatto di informazioni, impegni e ascolto, che permette alla Cooperativa Serena di crescere erogando servizi migliori, offrendo agli utenti tutte le informazioni sulle attività svolte affinché siano meglio conosciute e consentendo loro di controllare e valutare i percorsi assistenziali che vengono offerti.

Con l'adozione della Carta dei Servizi la Direzione della Cooperativa Sociale Serena si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso ai servizi, le regole che stanno alla base del rapporto tra la Cooperativa e l'utenza, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le singole prestazioni.

Questo documento intende assicurare trasparenza e accessibilità alle informazioni che interessano il funzionamento e l'organizzazione dei servizi erogati e, al tempo stesso, perseguire la qualità della propria gestione al fine di ottimizzare l'impiego delle risorse umane ed economiche.

MISSION E FUNZIONE SOCIALE DELLA COOPERATIVA

SERENA Società Cooperativa Sociale Onlus si è costituita con atto notarile nel 1986. E' iscritta, ai sensi dell'articolo n.8 legge 381/1991, nella sezione "A" al foglio 2 numero progressivo 3 dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali. Ha sede legale nel Comune di Lograto (BS) in Via M. Montessori n°14 e opera negli Ambiti Territoriali Distrettuali n° 7 (Oglio Ovest), n° 8 (Bassa Bresciana Occidentale) e n° 5 (Sebino) della provincia di Brescia.

Fin dalla sua costituzione offre i propri servizi ad adulti e minori in difficoltà, a famiglie multi problematiche, a persone in condizioni di fragilità, attraverso interventi domiciliari, presso strutture assistenziali e scolastiche.

Attraverso i suoi servizi, Serena si impegna nel dare risposte mirate e concrete ai numerosi bisogni della comunità territoriale, ponendo attenzione ai più alti valori di solidarietà e di benessere degli utenti/clienti, delle loro famiglie e degli operatori.

Serena Cooperativa Sociale è una ONLUS e quindi non ha finalità lucrative e le risorse prodotte sono interamente reinvestite in:

- nuovi progetti finalizzati ad ampliare e migliorare la gamma dei servizi erogati;
- stabilità occupazionale e opportunità di lavoro e di crescita professionale dei soci;
- opportunità e benessere sociale della cittadinanza locale.



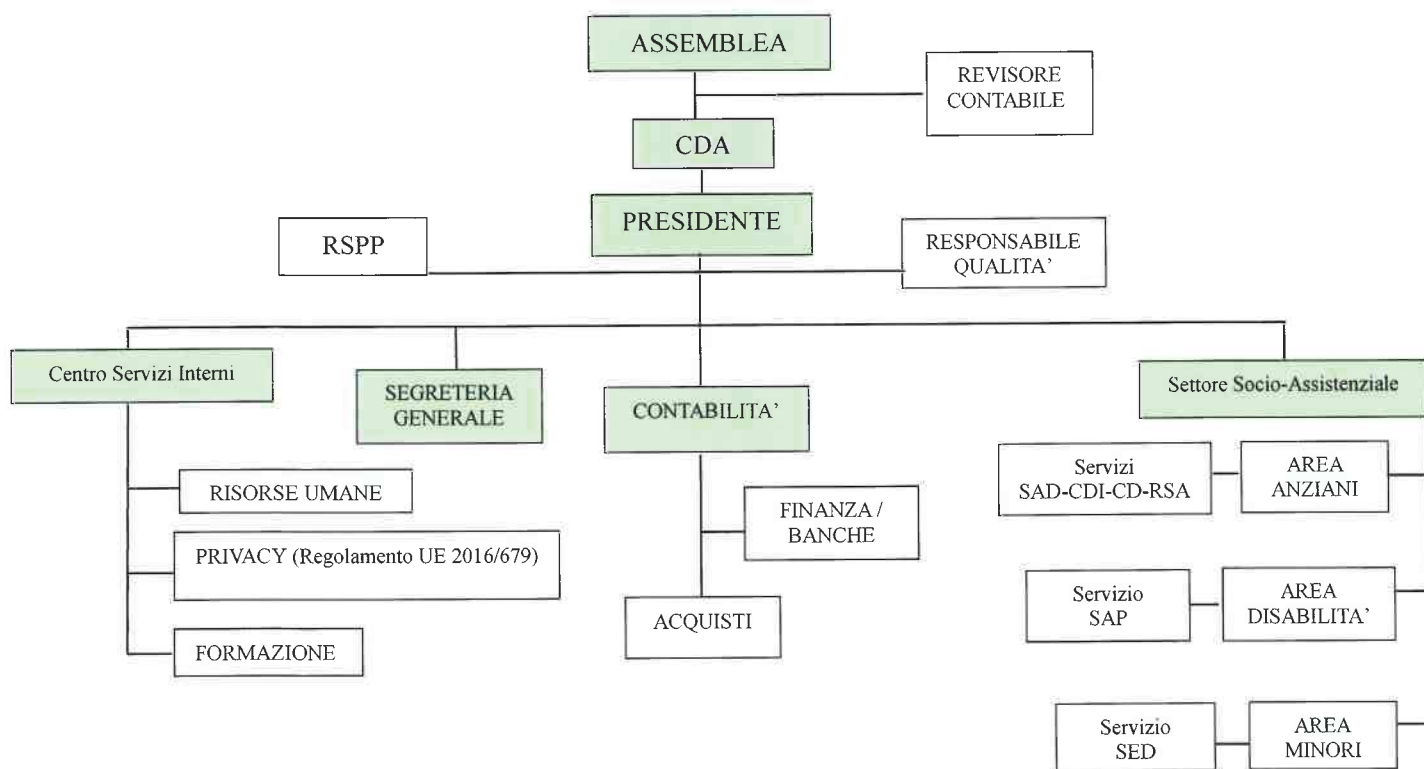
Lo scopo della Cooperativa Serena è quello di promuovere l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale, così come viene definito della Legge n. 381/1991, ma anche la mutualità, la solidarietà, la centralità della persona, la democraticità interna ed esterna.

La Cooperativa Sociale Serena sceglie il proprio organico in modo professionale, valutando da sempre le competenze, la formazione, il percorso personale e la carriera di ogni operatore. I dipendenti hanno un ottimo bacino di esperienza, e durante gli incontri d'équipe sono sostenuti e fortemente stimolati da specifiche figure professionali di riferimento. Ogni ramo della Cooperativa ha un Coordinatore e un Referente disponibili per i propri operatori 7 giorni su 7, a garanzia di una costante copertura dei servizi.

La Cooperativa Serena segue un programma qualità, che permette un'ottima organizzazione interna nell'ambito amministrativo e tecnico. L'attribuzione del certificato ISO 9001:2015 "Progettazione ed erogazione di servizi alla persona, con riferimento a minori, anziani, portatori di handicap o persone in condizioni di bisogno" sottolinea l'importanza e la serietà di Serena nel suo campo e sul territorio d'azione.

La Cooperativa Serena è la risposta all'imprevedibilità della vita e la fragilità di tutte le nostre certezze.

L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DELL'UTENZA

Uguaglianza

Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza a tutti i fruitori senza alcuna discriminazione in ossequio all'art.3 della Costituzione Italiana (tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali).

Imparzialità

I comportamenti della Cooperativa Sociale Serena nei confronti degli utenti sono improntati su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio è continuativa. In caso di assenza dell'operatore, per qualunque causa, per malattia o altro, la Cooperativa garantisce la pronta sostituzione in modo che l'utente non rimanga privo di assistenza.

Professionalità

La Cooperativa eroga il servizio avvalendosi di personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti necessari per l'erogazione dei servizi richiesti.

Partecipazione e accordo con altri Enti

Il servizio è erogato attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti segnalati dai diversi interlocutori e in stretta collaborazione con i servizi sociali comunali, con la scuola, con la famiglia e con le altre agenzie socio-educative e socio-sanitarie che hanno in carico l'utente.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è certificato UNI EN ISO 9001:2015 ed è svolto in modo da garantire all'utenza elevati standard di qualità. Il servizio è tenuto sotto controllo mediante un monitoraggio continuo effettuato dai Coordinatori tecnici della Cooperativa.

Riservatezza

La Cooperativa mette in atto tutti gli adempimenti previsti dal Codice per la Privacy e si impegna a rispettare quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la tutela dei dati.

In particolare la Cooperativa si impegna a:

- proteggere fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- proteggere i dati in formato elettronico mediante l'adozione di un sistema di autenticazione all'accesso;
- proteggere mediante antivirus i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare un back-up settimanale al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento.

LA POLITICA PER LA QUALITA'

L'erogazione dei servizi, all'interno della Cooperativa SERENA, è caratterizzata da interazioni di elementi gestionali e organizzativi che concorrono ad identificare un percorso ben definito, dinamico e modulato sulle esigenze e sulle richieste prevenute. I servizi sono certificati UNI EN ISO 9001:2015 "Progettazione ed erogazione di Servizi alla persona, con riferimento a minori, anziani, portatori di handicap o persone in condizioni di bisogno" e pertanto sottoposto annualmente a verifiche da parte dell'Ente Nazionale di Certificazione. Tale certificato permette di attivare un controllo diretto sull'operato dei dipendenti della Cooperativa e valutare tramite questionari di gradimento il servizio offerto.

Inoltre la politica della qualità di SERENA non si focalizza solo su una Certificazione annuale basata sulla chiara e diretta gestione dei servizi, ma si riserva anche di puntualizzare gli obiettivi e gli impegni prestabiliti.

La Cooperativa Sociale SERENA si impegna a:

- garantire servizi che consentano all'utente/cliente di mantenere o di sviluppare le proprie capacità funzionali, psico-sociali, culturali, relazionali e di mantenere ed esprimere la propria identità;*
- garantire interventi multi professionali finalizzati al mantenimento o al recupero della salute globale della persona assistita;*
- mettere a disposizione dell'utente/cliente operatori di diverse qualifiche professionali, capaci di lavorare in équipe, coordinati in progetti assistenziali globali, condivisi e partecipati;*
- formare, coinvolgere, motivare e responsabilizzare tutti gli operatori rispetto ai risultati delle proprie attività e dell'organizzazione;*
- promuovere relazioni costruttive con l'utente/cliente e con i familiari finalizzate al benessere e alla qualità della vita;*
- favorire l'integrazione dell'utente/cliente nella propria comunità di appartenenza.*

ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione della Cooperativa Sociale SERENA assicura il rispetto dei requisiti richiesti dal cliente attraverso:

- il riesame del contratto al fine di assicurare al cliente tutti i requisiti richiesti;
- la valutazione della soddisfazione del cliente e l'analisi di eventuali reclami al fine di predisporre miglioramenti e azioni correttive adeguate;
- il monitoraggio e le verifiche periodiche del gradimento e dell'efficacia del servizio erogato.

TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi e per gli effetti del vigente Regolamento Europeo 2016/679, gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza dei dati personali e sensibili degli utenti/clienti presi in carico. Con "dati sensibili" vengono definiti "i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose,



filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni ed organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale".

CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

Tutti gli operatori della Cooperativa, siano essi dipendenti o a diverso rapporto di lavoro, sono dotati di un tesserino di riconoscimento, posto in modo visibile, sul quale è riportata la fotografia, il nome, il cognome dell'interessato, la qualifica ricoperta e la data di assunzione.

SERVIZI EROGATI

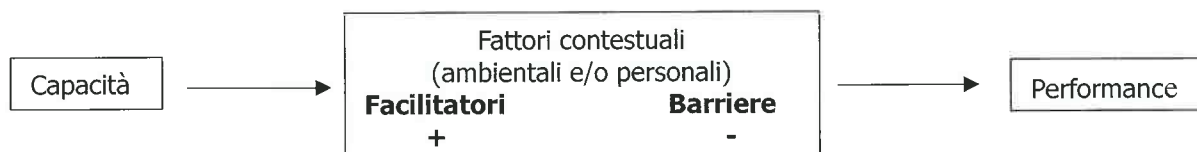
Ogni intervento educativo/assistenziale a favore di anziani, minori, utenti con disabilità e nuclei familiari deve fondarsi su un modello antropologico che ne determini le basi teoriche e concettuali. Il modello antropologico mette al centro la Persona e non vengono più utilizzati termini quali disabilità e handicap, ma partecipazione sociale, inclusione e attività. Vengono introdotte espressioni con valenza positiva e si attribuisce il giusto peso ai fattori contestuali, sia ambientali che personali. La Cooperativa Serena parte da quest'ottica per ampliare la sua modalità di intervento tramite il corretto approccio alla nuova visione e la giusta preparazione degli operatori che lavorano nel servizio.

La Cooperativa Serena sviluppa delle linee di azione che focalizzano l'attenzione su determinati obiettivi e specifiche metodologie gestionali e di intervento, facendo riferimento al **modello bio-psico-sociale** che considera il benessere e il funzionamento umano (e le sue difficoltà) come un prodotto complesso di un sistema di influenze reciproche tra aspetti biologici, strutturali, di competenze, di partecipazione a ruoli sociali, di facilitazioni, ostacoli ambientali, familiari, sociali, culturali e psicologici.

Il modello bio-psico-sociale, introdotto e codificato dall' ICF-CY (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della disabilità e della salute, versione per bambini e adolescenti), prende dunque in considerazione i molteplici aspetti della persona, correlando la condizione di salute e il suo contesto, pervenendo così ad una definizione di "disabilità" come ad "una condizione di salute in un ambiente sfavorevole".

Nel modello citato assume valore consistente il contesto, i cui molteplici elementi possono essere codificati come "barriera", qualora considerati ostacoli per l'attività e la partecipazione della persona, o "facilitatori" nel caso in cui favoriscono un intervento attivo. Assumere operativamente come riferimento concettuale e metodologico il modello introdotto dall'ICF-CY significa avere come finalità dell'intervento educativo/assistenziale la creazione di condizioni che facilitano l'apprendimento e la partecipazione dello studente alla vita scolastica nel suo complesso e che conseguentemente migliorano il processo inclusivo, l'autonomia e la qualità della vita.

I termini con una connotazione negativa assumono una valenza positiva e le interazioni con i vari fattori che costituiscono la salute o la disabilità sono diventate più complesse, rendendo comprensibile anche delle situazioni particolari e attribuendo il giusto peso ai fattori contestuali, sia ambientali che personali.



Il programma di intervento avrà come riferimento la **Qualità della Vita**. Tutte le attività vengono orientate in base ai risultati ottenibili e ottenuti in tre principali aree di qualità, benessere (Benessere emotivo, Benessere fisico, Diritti), indipendenza (Sviluppo personale, Benessere materiale, Autodeterminazione) e inclusione sociale (Relazioni interpersonali, Inclusione sociale).

Il processo di attivazione dei servizi della Cooperativa Serena prevede tre fasi fondamentali:

- 1) avvio del Servizio tramite l'Ente pubblico o privato e la richiesta del tipo di intervento da svolgere;
- 2) erogazione del servizio, la vera fase d'azione dell'operatrice costantemente monitorata da Coordinatori specifici sul servizio;
- 3) termine o sospensione del servizio su richiesta dell'Ente pubblico o privato.

Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure importanti quali: il coordinatore del servizio; gli educatori e gli assistenti ad personam in grado di garantire lo svolgimento del servizio; i Referenti delle varie aree; i pedagogisti; gli psicologi; il personale A.S.A e O.S.S, i tecnici dell'analisi del comportamento (TAC) e altre figure professionali che si interfacciano con i servizi attraverso la Cooperativa Serena.

Le antecedenti figure garantiscono determinati obiettivi:

- Supportare il percorso di integrazione, scolastica e non, dell'utente;
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione;
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale;
- Favorire i rapporti;
- Favorire la partecipazione, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzando le risorse e potenziando le capacità;
- Sostenere le necessità personali;
- Dedicarsi alla cura della persona.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE IN RELAZIONE ALL'ACCREDITAMENTO DEL SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE

AREA MINORI

S.E.D. SERVIZIO EDUCATIVA DOMICILIARE

Definizione e obiettivi

E' un servizio di natura educativa a favore di minori a rischio di emarginazione o di devianza, con lo scopo di integrare e rinforzare l'azione dei famigliari in un'ottica di sostegno alla genitorialità.

Il servizio promuove forme di relazione per favorire l'autonomia e l'integrazione di minori, prevenire situazioni di disagio in contesti familiari fragili, essere di sostegno alle figure parentali per ristabilire un migliore equilibrio al nucleo familiare.

Il servizio prevede un supporto al nucleo familiare di riferimento con interventi finalizzati ad una multidisciplinarietà: sostegno alla genitorialità, modalità di intervento educativo; socializzazione all'interno del territorio di riferimento; possibilità di confronto con altre realtà; interiorizzazione di regole conviviali; rispetto e riconoscimento delle figure di riferimento.

Le finalità principali hanno come riferimento il monitoraggio e il miglioramento delle dinamiche familiari, laddove risultano soffocate da una situazione di disagio o difficoltà interna che necessita una gestione organizzata. L'obiettivo è quello di portare tutto il nucleo familiare al riconoscimento dei bisogni e delle criticità e alla modalità più idonea di intervento. Importante quindi riattivare la comunicazione e mantenerla tale, per favorire più chiarezza e coerenza nelle situazioni.

Destinatari

Gli utenti del servizio sono minori seguiti dai servizi sociali che vivono in contesti familiari "difficili" e segnalati per la carenza di risposte educative efficaci.

Ammissioni

La richiesta di usufruire del servizio può essere richiesto dalla famiglia o sollecitato dai Servizi Sociali, ma rimane sempre la disponibilità del genitore di autorizzare l'attivazione.

Tipologia di prestazioni

Il servizio si propone di accompagnare il minore nella vita sociale e relazionale, di creare un rapporto di fiducia dove mancano riferimenti adulti significativi; di supportare il minore attraverso diverse attività: svolgimento dei compiti, giochi, accompagnamento e graduale inserimento in altre strutture presenti sul territorio. Rispetto



al sostegno alla genitorialità, l'intervento è orientato al supporto dei genitori nella loro funzione educativa, all'attivazione di una rete di collegamento tra i genitori e le altre istituzioni che hanno in carico l'utente (scuola, servizi sociali), alla responsabilizzazione del genitore nell'educazione del figlio.

Operatori

Nel servizio sono impiegati Educatori Professionali o Educatori socio-pedagogici con una significativa esperienza in campo educativo e un'alta preparazione formativa.

SOSTEGNO FAMILIARE

Definizione e obiettivi

E' un servizio di natura pedagogico-educativa a favore di famiglie che necessitano l'ausilio di una figura esperta, quale il pedagogista, l'educatore o lo psicologo, per un intervento rivolto al sostegno familiare.

Il servizio promuove diverse forme di intervento in base a situazioni rilevanti che si verificano all'interno di un nucleo familiare. Il sostegno ai genitori diventa un servizio importante e fondamentale, così come la creazione di momenti di discussione e gruppi di confronto che permettono ai genitori di non sentirsi soli, abbandonati ed incapaci, ma forti, sicuri e decisi nel ruolo che rivestono. Diventa indispensabile il coinvolgimento attivo dei genitori, perché ci permette di mettere a confronto idee, situazioni e difficoltà e insieme trovare la soluzione a situazioni critiche. Condividere esperienze di questo tipo autorizza una presa di conoscenza della situazione, un'apertura più chiara del contesto e una sicurezza maggiore nel ruolo di genitore.

Destinatari

Gli utenti del servizio sono le famiglie sul territorio di riferimento.

Ammissioni

La richiesta di usufruire del servizio può essere fatta dalla famiglia o sollecitata dai Servizi Sociali.

Operatori

Nel servizio sono impiegati Pedagogisti, Educatori e Psicologi.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI AI MINORI

I servizi sono svolti da un adeguato numero di operatori rispetto all'utenza segnalata dai Servizi Sociali comunali, con un orario articolato in base alle esigenze dell'utente e all'organizzazione scolastica del plesso o alle esigenze famigliari, coerentemente alla realizzazione degli obiettivi. Accanto al numero degli operatori incaricati, sono presenti operatori disponibili per le sostituzioni.

Il servizio è svolto in totale collaborazione con i Servizi Sociali comunali, con l'equipe di riferimento dell'utente, con il corpo docente della scuola, con i servizi socio-sanitari e con le famiglie in base alle necessità.

Il referente dell'area minori è laureato in Pedagogia con un master in DSA/BES e presenta un'esperienza quinquennale nel settore. È operativo sul territorio dal lunedì al venerdì e rintracciabile tutti i giorni della settimana attraverso l'e-mail area.minori@serena-onlus.it o telefonicamente al cellulare di servizio 340 9470159.

La gestione tecnica del servizio è affidata ai Coordinatori che sono reperibili tutti i giorni della settimana dalle ore 7,00 alle ore 20,00. A supporto degli operatori è presente in cooperativa un gruppo interdisciplinare di esperti per la consulenza pedagogica, psicologica e funzionale sui casi seguiti.

Selezione e reclutamento del personale

Nel processo di selezione del personale, di competenza del Coordinatore Tecnico, particolare attenzione viene dedicata a cinque elementi chiave che hanno una ricaduta significativa sulla qualità delle prestazioni, sul raggiungimento degli obiettivi del servizio e sul grado di soddisfazione percepita:

1. titolo di studio
2. competenze personali e professionali
3. motivazione all'assunzione di responsabilità rispetto al proprio ruolo
4. autonomia e flessibilità nel conseguimento degli obiettivi operativi
5. territorialità intesa come conoscenza e partecipazione alla vita sociale e culturale del territorio.

Il Coordinatore Tecnico organizza il primo colloquio conoscitivo per approfondire l'analisi delle competenze del candidato. Si articola in 3 aree di valutazione:

- **le conoscenze generali**, necessarie per ricoprire adeguatamente i ruoli professionali di Educatrice o Assistente educativa agli alunni disabili;
- **le conoscenze specifiche**, conoscenze teoriche e capacità tecniche che formano la specifica professionalità.
- **i comportamenti di contesto**, cioè quell'insieme di atteggiamenti che contribuiscono a mantenere le condizioni che favoriscono risultati efficaci nel contesto lavorativo.

Se la valutazione delle competenze del candidato ha esito positivo, il Coordinatore Tecnico procede al secondo colloquio. Il processo di selezione termina con l'assunzione del candidato e l'assegnazione dell'incarico.

Coordinamento tecnico, metodologico, organizzativo

L'erogazione dei servizi all'interno della Cooperativa, è caratterizzato da interazioni di elementi gestionali e organizzativi che concorrono ad identificare un percorso ben definito, dinamico.

L'organizzazione dei servizi in sede alla Cooperativa è gestita e tenuta sotto controllo dai Coordinatori Tecnici, che svolgono le seguenti attività:

- ❖ reclutamento e selezione del personale;
- ❖ pianificazione delle assenze degli operatori;
- ❖ coordinamento con l'Assistente Sociale per procedere alla convocazione immediata dell'operatore in caso di reclamo o di problematiche legate all'utente o al servizio, concordando le azioni da compiere;

- ❖ vigilanza e aggiornamento del piano di lavoro degli operatori;
- ❖ aggiornamento dell'elenco degli alunni presi in carico e comunicazione all'Assistente Sociale di eventuali sospensioni;
- ❖ controllo mensile del turn-over degli operatori;
- ❖ organizzazione trimestrale degli incontri di gruppo con gli operatori per monitorare il servizio, per prevenire situazioni di rischio, per coinvolgere gli stessi operatori sulle possibili azioni atte a migliorare la performance delle prestazioni;
- ❖ segnalazioni allo Psicologo dello Sportello di Ascolto della Cooperativa degli operatori che vivono situazioni particolarmente problematiche che necessitano di un supporto psico-sociale;
- ❖ fungono da osservatorio e propongono alla Direzione della Cooperativa modalità di interazioni costruttive tra famiglia, Scuola, Servizi Sociali, comunità territoriale, Cooperativa;
- ❖ fungono da "Preposti" in merito al D.Lgs 81/2008.

Figure professionali di supporto al servizio

FUNZIONE	INTERAZIONI CON IL SERVIZIO AAP
Responsabile Qualità	controllo SGQ; verifiche interne; piano della qualità; soddisfazione del cliente; miglioramento continuo
Responsabile Formazione	raccolta delle esigenze formative; piano annuale della formazione; progetti formativi; tutor aziendale per i tirocinanti
Supervisore	incontri individuali; incontri di gruppo
RLS (Responsabile lavoratori per la sicurezza)	prevenzione rischi; valutazione rischi; riunione periodica
Consulente benessere psico-fisico	gruppo rilassamento; gruppo prevenzione stress lavoro correlato; gruppo prevenzione sindrome da movimentazione
Responsabile Privacy	incontri individuali al momento dell'assunzione; incontro di gruppo mirato alla formazione

Formazione del personale

La Cooperativa garantisce agli operatori impiegati nel servizio una formazione continua.

Essa viene strutturata in 3 contesti:

- **nel contesto della condivisione operativa:** riunioni d'équipe mensili con il Coordinatore della durata di 2 ore ciascuna;

- **nel contesto della formazione continua:** lezioni tematiche sulla fragilità i cui contenuti vengono stabiliti a seguito di un'analisi delle competenze degli operatori per individuare "il punto di partenza" e le necessità formative;
- **nel contesto della formazione iniziale/propedeutica:** incontri per organizzare la gestione del servizio.

La valutazione delle azioni formative realizzate viene condotta attraverso:

1. questionario di valutazione compilato dai partecipanti;
2. giudizio espresso dai docenti;
3. verifica dei contenuti appresi.

Riunioni d'équipe

La riunione d'équipe viene effettuata per n. 2 ore mensili. Rappresenta uno spazio di auto-formazione e di confronto sui contenuti educativi e sulle modalità di relazione che l'operatore instaura con il minore, la scuola, i genitori, oppure con l'anziano e la sua famiglia.

La riunione d'équipe favorisce la chiave di lettura psicopedagogica delle dinamiche relazionali e dei comportamenti adottati nello svolgimento delle proprie attività, supportate dalla psicopedagogista supervisore.

La riunione d'équipe rappresenta uno spazio utile per l'operatore in quanto è:

- un'opportunità per esporre le esperienze vissute durante l'intervento e le relative problematiche;
- una riflessione a posteriori sugli elementi di diversità, stile, funzionamento, gestione dell'intervento;
- un'opportunità per definire strumenti di lavoro e tecniche più adeguate al singolo intervento;
- un'opportunità per sperimentare un' autoriflessione;
- un ambito in cui segnalare iniziative formative ;
- un bacino di raccolta e trasmissione delle nuove acquisizioni **pratico-operative** di ciascuno che possono diventare patrimonio del gruppo.

Supervisione individuale

E' importante verificare i vissuti personali dell'operatore nei confronti degli utenti e di altre figure che concorrono alla realizzazione del progetto educativo/assistenziale. La supervisione individuale è utile a riconoscere i propri aspetti, i propri bisogni e le proprie difficoltà; a gestire le ansie, la frustrazione e ad elaborare eventuali fallimenti, oltre che a verificare l'andamento del progetto educativo.

Lo Psicologo/supervisore diviene pertanto colui che è in grado di modulare gli interventi mantenendo la prerogativa di "tirare le fila", permettendo allo stesso tempo di utilizzare le proprie caratteristiche e attitudini personali.

COSTO ORARIO DEL SERVIZIO

Il costo orario del servizio educativo domiciliare è fissato dall'Ente procedente nella misura di € 21,70 per ogni ora educativa, oltre Iva se dovuta in misura di legge, ed onnicomprensiva dei costi riflessi, ivi compreso quello del coordinamento.

ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale Serena promuove laboratori di sensibilizzazione sul tema della disabilità, delle diversità, sui processi di inclusione del bambino, e delle problematiche legate alla gestione dell'anziano.

I laboratori proposti nelle diverse aree di intervento prevedono la partecipazione di Specialisti e la capacità di calare nel vissuto dei propri clienti tutto ciò che viene appreso attraverso lezioni frontali e la discussione di esempi pratici portati alla luce durante le sessioni.

"Tutti sulla stessa barca"

E' uno spazio rivolto ai genitori che sono interessati a confrontarsi sul loro ruolo educativo, sugli stili genitoriali, sulle difficoltà quotidiane . E' uno spazio in cui i genitori si confrontano sulla propria dimensione genitoriale e si prendono cura della propria intelligenza emotiva. I partecipanti verranno ascoltati da un'équipe di esperti (pedagogista, educatore e psicologa).

Il percorso formativo si propone di:

- migliorare le competenze emotive, comunicative e relazionali;
- favorire una maggiore integrazione di mente-corpo- emozioni per il benessere personale;
- fornire strumenti per prevenire e gestire lo stress psico-fisico;
- offrire uno spazio di condivisione e di supervisione inerente alle problematiche specifiche legate alla

genitorialità

Contenuti teorico-pratici proposti:

- consapevolezza emotiva: riconoscimento, espressione e gestione delle emozioni;
- comunicazione efficace ed assertività; comunicazione verbale e non verbale;
- ascolto attivo ed empatia;
- gestione dello stress; tecniche di rilassamento e visualizzazione;
- autorità e autorevolezza nel rapporto genitori-figli;
- conflitti relazionali interpersonali e loro rielaborazione costruttiva.

Il percorso formativo prevede 10 incontri di 2 ore ciascuno a cadenza quindicinale, con la possibilità di impostare i primi 2 incontri in gruppo e completare il percorso con incontri individuali.

Metodologia:

- coinvolgimento e sperimentazione attiva dei vissuti raccontati dai partecipanti;

- valorizzazione della persona nella sua "unicità e creatività" con attenzione allo sviluppo delle sue qualità e potenzialità;

Tecniche:

- giochi, esercizi, role-play;
- tecniche espressive ed esercizi psico-corporei
- ascolto attivo e focus-group

"Ti ascolto"

La Cooperativa Sociale Serena, in collaborazione con il Comune di Castrezzato, ha aperto uno Sportello di Ascolto dove una volta al mese, previo appuntamento all'indirizzo mail cooperativaserenaonlus@gmail.com o al numero di telefono 0309972296 , personale qualificato e competente accoglie i genitori dei bambini disabili/fragili e li sostiene proponendo un percorso di ascolto, cura e attenzione personale e su misura per aiutarli nel delicato percorso di crescita dei loro figli. Le date dello Sportello di ascolto vengono comunicate all'inizio di ogni anno scolastico.

CONTROLLO DI QUALITÀ

Controlli, verifiche e valutazione del servizio

- 1 . Visite da parte del Coordinatore dove il servizio viene erogato.
- 2 . Raccolta periodica della documentazione relativa al servizio svolto, in particolare:
 - osservazioni iniziali;
 - scheda del caso contenente i dati relativi all'utente e al contesto in cui è inserito;
 - ipotesi d'intervento formulata all'inizio del servizio;
 - riformulazione del progetto alla luce delle evidenze osservative e della raccolta di informazioni dettagliate, date dalle progressive supervisioni e incontri con i vari referenti;
 - scansioni delle attività e delle metodologie seguite, nonché la verifica intermedia e finale;
 - relazione finale con sintesi degli obiettivi raggiunti e di quelli non raggiunti con le rispettive motivazioni e indicazioni utili per la riprogettazione futura.
- 3 . Verifiche periodiche compiute attraverso incontri con il Servizio Sociale comunale, con l'equipe di riferimento o con il Referente di riferimento.
- 4 . Raccolta sistematica da parte del coordinatore di eventuali "episodi sentinella" segnalati nell'ambito di svolgimento del servizio.
- 5 . Consegna al Referente comunale la relazione finale relativa ad ogni servizio.

Dimensioni e strumenti per la valutazione

Nei servizi offerti dalla Cooperativa Serena sono considerate le seguenti dimensioni qualitative:

- analisi dei processi di lavoro con particolare riferimento agli aspetti di efficienza, intesa come adeguatezza delle risorse agli obiettivi da raggiungere;
- confronto tra gli obiettivi e i risultati ottenuti;
- misurazione della soddisfazione percepita dai vari soggetti coinvolti nel servizio.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

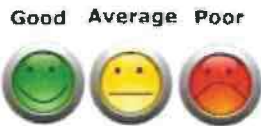
La Cooperativa Sociale SERENA analizza la qualità dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione quali:

1. la qualità così come percepita dal Cliente (inteso sia come committente, sia come persona che direttamente usufruisce del servizio erogato) e dall'Operatore attraverso strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta attraverso l'individuazione, il monitoraggio e la garanzia di standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, la Cooperativa Sociale SERENA adotta strumenti di indagine adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente è il questionario di soddisfazione noto come *customer satisfaction*. Si tratta di un sondaggio, somministrato periodicamente, costituito da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un valore numerico al livello di soddisfazione del servizio ricevuto. Allo stesso modo anche agli operatori impiegati nel servizio viene proposto il questionario di soddisfazione noto come *job satisfaction* al fine di poter condurre un'indagine interna sulla percezione della qualità del servizio svolto. Con questa metodologia è quindi possibile un confronto diretto tra la soddisfazione espressa dal Cliente e quella degli operatori valutandone discrepanze e similitudini per un continuo miglioramento dei servizi offerti.



MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Apprezzamenti e reclami

La Cooperativa Sociale Serena garantisce agli utenti e ai loro familiari, nonché agli attori legittimamente coinvolti, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo in caso di disservizio, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti e gli altri soggetti legittimati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalandolo verbalmente o per iscritto al Coordinatore del servizio.

I reclami possono essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo luisa@serena-onlus.it (SAP)
area.minori@serena-onlus.it (SED)
info@serena-onlus.it (SAD)
- fax al numero 030/ 9973996
- raccomandata A.R. da indirizzarsi presso la sede legale:
Serena Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Maria Montessori, 14
25030 Lograto (BS).

La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo e aprire una "non conformità"
- dare risposta all'interessato entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica segnalata;
- il Responsabile della Qualità, dopo un periodo di sorveglianza del trattamento concordato, chiude la "non conformità".

SEDE E RINTRACCIABILITA'

Serena Società Cooperativa Sociale-Onlus

Sede legale e amministrativa: via M. Montessori n°14 – 25030 Lograto (BS)

Telefono: 030 9972296 – Fax 030 9973996

Cellulare: 348 9980819

Indirizzo Internet: www.serena-onlus.it

E-Mail: info@serena-onlus.it

Pec: serena-onlus@pec.confcooperative.it

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30 . Per eventuali urgenze i Coordinatori dei nostri servizi sono rintracciabili ai singoli numeri di cellulare della Cooperativa.

DOVE SIAMO...



"SERENA"
Società Cooperativa Sociale Onlus
Via M. Montessori n. 14 - 25030 Lograto (Bs)
Tel. 030 9972296 - Fax 030 9973996
Part. IVA 02840920173

Cognome **ZACCHI**
 Nome **ALESSIA**
 nato il **12.10.1985**
 (atto n. **2256** P. **1** S. **A 2**)
 a **BRESCIA** (**BS**)
 Cittadinanza **ITALIANA**
 Residenza **MAIRANO (BS)**
 Via **CABRINO DA MAIRANO 36**
 Stato civile
 Professione **ASSISTENTE SOCIALE**

CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI

Statura **1.67**
 Capelli **ROSSI**
 Occhi **AZZURRI**
 Segni particolari **NESSUNO**



Firma del titolare *Alessia Zacchi*
MAIRANO li **05.07.2013**

Impronta del dito indice sinistro

IL SINDACO
 Dott. *Piervincenzo Lanzoni*



REPUBLICA ITALIANA
TESSERA SANITARIA
 CARTA REGIONALE DEI SERVIZI

Codice Fiscale **ZCCLSS85R52B157G** Sesso **F**

Cognome **ZACCHI**
 Nome **ALESSIA**
 Luogo di nascita **BRESCIA**
 Provincia **BS**
 Data di nascita **12/10/1985**

Data di scadenza **10/08/2027**

Dati sanitari regionali
 Regione **Lombardia**

Scadenza: **12.10.2023**

Diritti Segreteria E. 5,42
AT 6166198



REPUBBLICA ITALIANA



COMUNE DI
MAIRANO

CARTA D'IDENTITA'
 N° **AT 6166198**
 DI
ZACCHI ALESSIA

